

COPYWRITING PRATIQUE

25 CONSEILS POUR APPRENDRE A MIEUX COMMUNIQUER

EN PUBLIC, EN TETE A TETE AU TELEPHONE
OU PAR ECRIT



COMMUNICATION

**25 Conseils pour apprendre
à Mieux Communiquer**

Informations importantes à propos de ce livre

Bienvenue !

Ce livre est une **compilation** des 5 articles qui ont été proposés pour l'évènement inter-blogueurs du blog Copywriting Pratique « [Echanges de compétences](#) », dans la catégorie « **Communication** ».

Avant d'en découvrir son contenu, merci de lire ces quelques lignes :

Ce que vous POUVEZ faire avec cet ouvrage :

- L'offrir en cadeau aux abonnés de votre newsletter,
- Le proposer en **téléchargement gratuit** sur votre blog (*allez voir [cette vidéo](#) qui vous explique comment faire si vous avez un blog WordPress*),
- L'offrir en **bonus** avec un des produits que vous vendez,
- Vous en servir comme **cadeau de bienvenue** si vous avez un blog avec un espace membre,
- Et plus généralement l'offrir **GRATUITEMENT** à qui vous voulez.

Ce que vous ne POUVEZ PAS faire avec cet ouvrage :

- Le **vendre** à quelque prix que ce soit,
- Le proposer en version **imprimée**,
- **En modifier** son contenu (ajouter ou enlever des pages, rajouter ou enlever des éléments)
- L'intégrer à **des offres illégales** et/ou **punies par la loi** dans votre pays
- **Recopier et réutiliser** tout ou partie des articles de ce livre sur quelque support que ce soit.

Notez également que chaque article (chapitre) présent dans ce livre est la propriété de son auteur.

Ceci étant précisé, bonne lecture !

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Informations importantes à propos de ce livre..... | 2 |
| Ce que vous POUVEZ faire avec cet ouvrage :..... | 2 |
| Ce que vous ne POUVEZ PAS faire avec cet ouvrage :..... | 2 |
| Mes 5 secrets pour tirer parti du meilleur de votre voix sans aucun travail particulier | 4 |
| 1. Choisir le bon moment..... | 4 |
| 2. Choisir le bon lieu | 5 |
| 3. Choisir la bonne personne | 7 |
| 4. Choisir le bon « état » | 7 |
| 5. Découvrir que vous avez déjà toutes les ressources en vous..... | 9 |
| A propos de l'auteur | 10 |
| Secrets d'une étoile... pour briller quand vous parlez en public | 11 |
| 1. Préparez-vous comme pour votre premier émoi | 11 |
| 2. Émettez sur Radio WIT-FM | 12 |
| 3. Partagez vos plus beaux trésors | 12 |
| 4. Illuminez de votre sourire | 13 |
| 5. Autorisez-vous à briller | 13 |
| A propos de l'auteur | 14 |
| 5 moyens de faire parler votre interlocuteur | 15 |
| 1. Offrez-lui votre plus beau sourire..... | 15 |
| 2. Laissez-le finir ses phrases | 15 |
| 3. Copiez ses attitudes..... | 16 |
| 4. Mangez et buvez..... | 16 |
| 5. Dévoilez-vous un peu | 16 |
| A propos de l'auteur | 17 |
| 5 conseils pour vous jouer des barrages au téléphone | 18 |
| 1. Appelez à l'heure du déjeuner ou à un autre moment de la journée | 20 |
| 2. Appelez après les heures de travail classiques..... | 21 |
| 3. Demandez à parler à Monsieur MARTIN..... | 21 |
| 4. Tentez de composer plusieurs numéros très proches | 23 |
| 5. Allez faire un tour sur le site : societe.com | 23 |
| A propos de l'auteur | 24 |
| Intéressez votre public, à l'oral comme à l'écrit | 25 |
| 1. Racontez des histoires | 27 |
| 2. Amenez votre public à se poser des questions | 27 |
| 3. Annoncez clairement où vous voulez en venir | 28 |
| 4. Illustrez votre propos par des exemples concrets | 29 |
| 5. Utilisez tous les canaux de communication à votre disposition | 31 |
| A propos de l'auteur | 32 |

Mes 5 secrets pour tirer parti du meilleur de votre voix sans aucun travail particulier

Plus d'impact vocal sans travail, c'est possible ?

Avez-vous déjà réalisé comme votre « façon de dire » est **capitale** dans votre communication ?

Vous pouvez **nuancer** vos propos rien qu'en modifiant vos **intonations**.

Votre **manière de parler** va donner une **image de vous** et peut attirer ou non la sympathie.

Oui, votre voix a du **pouvoir**.

Le pouvoir de faire passer un **message**.

Le pouvoir de transmettre une **émotion**.

Le pouvoir d'**influencer**, de **séduire** ou de **convaincre**.

Et vous avez conscience de cet impact de façon totalement **intuitive**. Ainsi vous modulez votre voix (tour à tour, douce ou affirmée, énergique ou en retrait...) selon les **buts** que vous souhaitez atteindre.

Or ce que vous ne savez peut-être pas c'est que votre voix est « **vivante** ». Je m'explique. Elle évolue, se modifie et se transforme aussi de manière totalement **involontaire**.

Votre voix **change** ainsi selon l'**heure** de la journée, selon votre **état** ou encore selon le **lieu** dans lequel vous vous trouvez.

Aussi, pour exploiter votre **potentiel** vocal, sans fournir d'efforts particuliers, il vous faut profiter de ces changements, et les tirer à votre **avantage**.

Et pour cela, je vous livre **5** de mes secrets.

1. Choisir le bon moment

En effet vos **rythmes biologiques** ont un impact sur votre **voix**.

Souvenez-vous que celle-ci ne résulte pas seulement de votre gorge ou de vos cordes vocales mais **dépend** de votre **corps** tout entier. Car vos **muscles** interagissent les uns avec les autres. Car votre **respiration** et vos rythmes intérieurs influent sur le son que vous produisez.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Ainsi vos changements physiques vont se traduire par des **changements vocaux**.

Et selon l'**heure** de la journée, votre « **biologie interne** » n'est pas la même.

Par exemple, le **matin** vos cordes vocales sont détendues, voir légèrement gonflées. Résultat : votre **voix** est plus chaude et **plus grave**.

Pour ma part, c'est le moment que je choisis pour **enregistrer** les **messages** de mon répondeur, ou sur mon portable. (Que j'aime avoir une voix sensuelle et profonde sur mon répondeur... bref)

Durant les moments où vous êtes plus **tonique**, votre voix est aussi plus énergique.

Personnellement, c'est mon cas dans l'**après-midi**. Ma **voix** est aussi légèrement plus **aiguë** et **expressive**.

C'est donc le moment que je choisis souvent pour tourner certaines vidéos. Cela me permet de transmettre une image plus **enjouée** et **dynamique**.

Et vous pouvez vous aussi **exploiter** ces fluctuations.

Comment ?

- Soyez **attentif** à votre **voix** au réveil, en fin de matinée, après le repas, dans l'après-midi, en début de soirée, en fin de soirée... afin d'identifier ces changements.
- Faites une **liste** des « profils vocaux » les plus **efficaces** en fonction des situations (pour réclamer une augmentation par exemple, pour faire un podcast, pour transmettre une information, pour former, pour faire une demande ou vendre un produit...).
- Vous n'avez plus qu'à choisir le **bon moment** pour « parler » (dans la mesure du possible évidemment).

2. Choisir le bon lieu

L'**acoustique** du lieu dans lequel vous vous trouvez va aussi **modifier** le son que vous produisez. Non plus de façon interne à présent, mais de façon **externe**.

Vous en avez probablement déjà fait l'**expérience**. Lorsqu'une personne parle, si elle se trouve dans une église, dans une salle de conférence ou en extérieur, elle n'a pas tout à fait la **même** voix.

Cela tient essentiellement à **deux raisons**.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

La première est que l'**acoustique** d'un lieu modifie la **résonance** et donc le **timbre** d'une voix, en filtrant ou en amplifiant certaines **harmoniques**. (Les harmoniques étant les composantes du son.)

Si des harmoniques aiguës sont renforcées, votre voix semblera plus aiguë, voir métallique.

Si ce sont des harmoniques graves, alors votre timbre semblera plus chaud.

La deuxième raison est que votre voix est un **instrument** complexe que vous **accordez** constamment par le biais de votre oreille. En modifiant votre **écoute**, l'**acoustique** d'un lieu vous conduit de façon naturelle à **modifier** votre **voix**.

Vous allez ainsi instinctivement **forcer le volume** dans un lieu où vous vous entendez mal.

Tout comme vous parlerez plus **lentement**, en **posant** davantage votre voix si la résonance du lieu vous offre un retour **valorisant**, confortable et agréable. Vous vous laisserez ainsi, vous-même, bercer par votre voix.

Selon le **contexte**, il y a donc certains lieux qui vous seront plus **profitables** que d'autres.

Pour ma part, j'aime travailler ma voix dans mes toilettes (ben quoi ?). Il y a une **résonance fantastique** et les vibrations sont amplifiées. Si vous n'êtes pas à l'aise dans ce lieu (ce qui serait surprenant) toute pièce petite et confinée fait aussi bien l'affaire.

Si vous êtes un peu **inhibé**, vous pouvez aussi libérer votre voix, ou vous entraîner pour une prise de parole, **dans votre voiture** par exemple. Ce lieu, sorte de sphère intime et protectrice peut être rassurant et vous mettre assez à l'aise pour vous « lâcher ».

Une de mes amies chante systématiquement sous sa douche. C'est un endroit parfait pour **expérimenter** ses « **sensations vocales** » sans avoir peur d'un retour sonore désagréable. (Il faut dire que le bruit de l'eau va couvrir considérablement votre voix).

Et concrètement ?

- Déterminez quels sont **les lieux** les plus **adaptés** en fonction des résultats que vous souhaitez obtenir.
- Choisissez un lieu avec une **grande résonance** pour prendre l'habitude de vous **entendre** et de vous écouter.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

- À l'inverse, n'ayez pas peur d'expérimenter un **lieu sourd**, où le son se perd et s'étouffe pour prendre l'habitude de ne pas avoir de retour et de vous entendre avec difficulté. Car vous devez aussi **apprendre** à faire face à ce type de contexte **sans forcer**.

3. Choisir la bonne personne

Vous ne vous adressez pas de la **même manière** selon que vous parlez à votre grand-mère, à votre patron ou à vos enfants.

Vous n'utilisez non seulement pas les mêmes **mots**, mais vous avez aussi une **voix** différente.

Et je suis sûre que les gens qui vous connaissent bien peuvent dire à **qui** vous vous adressez, rien qu'en entendant le **son** de votre voix. Votre voix **révèle** vos intentions et vos **dispositions** vis-à-vis de l'autre.

Généralement elle est plus aiguë dans une **relation affective** et plus grave en **situation d'autorité** par exemple.

La **diction** n'est pas la même non plus. On articule davantage face à de tout petits enfants ou à des personnes âgées.

Et cette façon de **moduler** votre voix en fonction de votre interlocuteur est un **réflexe** quasi **naturel**, que vous avez acquis par **mimétisme** depuis votre enfance et au fil de vos expériences.

Alors comment utiliser cela à votre **avantage** ?

- **Visualisez** face à vous la « bonne personne », celle qui vous permettra de donner le **meilleur** de votre voix en fonction du contexte.

Pour faire une vidéo de **formation** par exemple, il peut être judicieux de s'imaginer parler à un petit enfant.

De cette façon, instinctivement vous allez ralentir votre **débit**, soigner votre **diction** et le caractère **expressif** de votre voix.

4. Choisir le bon « état »

Votre **état physique**, ainsi que nous l'avons vu plus haut mais aussi votre état **émotionnel** influent sur votre voix. Si vous êtes peu motivés, votre **voix** sera moins définie et soutenue. Si vous êtes tendus ou stressés, le son sera plus fermé et dur. Et si vous êtes excités, triste ou joyeux, alors votre **voix véhiculera** cette **émotion**.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Vous devez donc tenir compte de votre état lorsque vous prenez la parole, afin de **transmettre la juste émotion**, celle qui sera **adaptée et efficace**.

Vous n'allez évidemment pas transmettre vos condoléances dans un moment d'excitation et d'euphorie.

C'est bien beau, me direz-vous, mais je ne me sens pas toujours triste, gai, ou encore plein d'assurance au moment précis où il faudrait que je le sois.

Et c'est là que réside l'un des principaux secrets : c'est que vous **pouvez choisir** votre état.

Comment ?

La première technique, très puissante, est celle utilisée juste au dessus :

1. La visualisation

C'est à dire que vous **imaginez** une situation (une personne pour le cas précédent) ou un sentiment donné. Et vous plongez par la pensée dans cet **état émotionnel** que vous avez **choisi**.

Comment est-ce possible ? Comment cela fonctionne ?

Vous l'avez tous déjà expérimenté. En rêvant, par exemple, vous vivez et ressentez des situations purement **imaginaires**. Et la teneur de votre rêve détermine alors les **émotions** que vous vivez.

Ou encore lorsque vous regardez un film triste, ou angoissant par exemple. Vous vous sentez alors triste ou angoissé, et inversement joyeux lorsqu'il est joyeux, alors que la situation n'a **rien de réel** pour vous.

Elle l'est seulement pour votre **cerveau** à un moment précis, lorsque vous êtes totalement pris par le film. Le **processus** est exactement le **même** dans le cadre de la visualisation sauf qu'au lieu de voir une scène sur un écran, vous l'imaginez.

En **choisissant** ce que vous souhaitez **visualiser**, vous choisissez donc votre état.

La deuxième technique est tout aussi efficace et puissante :

2. La respiration contrôlée

En effet, par votre respiration, vous **agissez** sur vos états internes. **Respirer** plus lentement par exemple, vous permet de **ralentir** vos **battements cardiaques** et de vous détendre.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Inversement si vous manquez de tonus, le simple fait de respirer de façon plus profonde et légèrement plus rapide va accélérer votre cœur, oxygéner votre corps et vous dynamiser.

En **contrôlant** votre **respiration**, vous contrôlez donc **votre état**.

Pensez, avant chaque prise de parole, à utiliser ce **pouvoir** pour vous **détendre**, vous **dynamiser** ou **prendre confiance** en vous. (Vous pouvez revoir les techniques de respiration vues précédemment sur le blog).

Prenez le **temps** de **respirer** avant chaque prise de parole qui représente un quelconque enjeu.

5. Découvrir que vous avez déjà toutes les ressources en vous

Enfin le secret pour donner le **meilleur** de vous-même, comme dans tous les domaines, c'est la **confiance en vous**, en vos possibilités et en vos compétences.

Or, dans le domaine de la voix, vous avez déjà en vous **toutes** les **ressources** nécessaires pour utiliser le **ton juste**, pour convaincre ou pour séduire.

Depuis votre plus tendre enfance, vous avez appris « **en imitant** » de nombreux comportements. C'est ce que l'on nomme le **learning by doing** en pédagogie. C'est de cette manière que vous avez appris à marcher, à vous comporter ou à parler.

Vous avez ainsi, par imitation, **exploré** votre voix, assimilé certaines **intonations** et emmagasiné une quantité phénoménale de **codes** « **vocaux** » dans votre mémoire.

Ce savoir, ces **références multiples** et ces aptitudes sont aujourd'hui **en vous**. Vous avez acquis les repères culturels nécessaires pour savoir « d'instinct » quelle est l'intonation **adaptée** en fonction des circonstances.

Pour donner le meilleur de votre voix, il vous faut donc :

- Savoir que toutes ces ressources vous sont **accessibles**.
- Prendre **confiance** en vous
- Et pour cela, vous **familiariser** avec votre voix.

Ce qui implique de **vous écouter** vous-même.

Car comment pourriez-vous **tirer parti** de votre voix, sans même la **connaître** ?

Avez-vous réellement conscience de toutes vos moindres **inflexions** vocales, de ce qu'elles **transmettent** et **révèlent** ?

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Pour exploiter votre potentiel vocal, il faut au préalable pouvoir **déterminer** précisément quels sont ces inflexions, ces changements et ces reliefs.

Prenez l'habitude, lorsque vous parlez, d'être **attentif** à votre voix, à votre « **son** », dans des endroits et des contextes différents. (C'est aussi une manière d'apprendre à aimer votre voix.)

Vous pouvez aussi vous **enregistrer**, ou vous **filmer**, ou encore vous servir de l'acoustique d'un lieu (je vous assure, les toilettes c'est pas mal du tout).

Et n'hésitez pas à **demander** à vos amis ou à votre famille, ce que votre voix dégage.

Si vous **connaissez** votre voix, alors vous saurez **adopter le ton** adéquat.

En conclusion, tirer le **meilleur** parti de votre **voix** et exploiter votre **potentiel** revient à vous poser les questions suivantes :

- **À quel moment** utiliser ma voix ?
- **Où** l'utiliser ?
- **Comment** l'utiliser ?
- Et à **qui** m'adresser ?
- Et tout cela en étant persuadé que vous avez **déjà en vous-même** le potentiel d'une **voix multiple**, percutante et efficace.

Vous voilà en possession de mes plus précieux secrets, et ce, sans avoir même ne serait-ce qu'évoqué la **technique vocale**.

Alors imaginez le résultat avec un peu de **travail** et de technique...

A propos de l'auteur



Article écrit par **Claire L.**, qui vous montre chaque semaine [sur son blog](#), à l'aide d'une vidéo, comment améliorer votre voix pour être plus et mieux écouté.

Découvrez par exemple [quel est l'impact de votre voix](#) sur les autres, et vous comprendrez pourquoi il est indispensable de vous y intéresser.

Visitez son blog : Univoix.fr

Secrets d'une étoile... pour briller quand vous parlez en public

Qui a demandé leur avis aux étoiles pour briller en public ?

Ont-elles choisi de s'exposer à la honte, au ridicule, aux regards critiques de milliards d'humains chaque soir ?

Pourtant, que serait un ciel de printemps sans étoiles...

Une rue sans passants...

Une maison sans rires...

Une fête sans sourires...

Envers et contre tout, les étoiles brillent...

Chacune d'elles prend sa place pour éclairer notre monde, guider les aventuriers, attirer les rêves. Chacune compte.

Envers et contre tout, les hommes peuvent briller...

Chacun d'eux peut prendre sa place pour parler en public, défendre des idées qui font avancer notre monde, oser s'exposer. Chacun compte.

Parfois, nous oublions que **nous sommes destinés à briller**, comme les étoiles.

Angoissés par la nouveauté, terrifiés à l'idée d'être contredits, nous y allons à reculons...

Mais si vous savez les secrets des étoiles, **vous savez parler en public avec plaisir !**

1. Préparez-vous comme pour votre premier émoi

Les étoiles se font une fête de contempler la petite fille endormie aux boucles blondes qui serre son lapin en peluche, de s'attendrir devant le douzième essai de rouge à lèvres de l'adolescente aux yeux bridés qui va à son premier rendez-vous, ou de retrouver le jeune cadre dynamique devant le fleuriste qui ne sait quoi choisir pour se faire pardonner de rentrer à la nuit tombée.

Comme les étoiles, à chaque instant où vous parlez en public, vous partagez la vie de ceux qui vous écoutent. Chaque personne qui vous accorde son attention a suspendu le cours de sa vie pour vous.

Dans leur agenda si chargé, tous ont pris la peine de trouver du temps pour vous...

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Parmi leurs multiples préoccupations, tous ont choisi de vous accorder la priorité...

Malgré ceux qui cherchent à capter leur attention, tous ont sélectionné votre seule voix...

Préparez-vous pour cet honneur, comme pour un RDV amoureux.

Appréciez comme un cadeau, cette opportunité unique qui se présente à vous, cette rencontre qui vous transformera si vous donnez le meilleur de vous-même.

2. Émettez sur Radio WIT-FM

Cachées derrière les hautes tours des villes, enfouies dans les brumes de la pollution, les étoiles ne sont perceptibles qu'à ceux qui cherchent à les admirer. Elles ne cherchent ni à percer l'intimité des volets, ni à forcer l'intensité de leur lumière, elles offrent leur clarté à ceux qui s'y intéressent.

Comme les étoiles qui sont là pour tous, mais ne fascineront que certains, votre discours ne touchera pas tout le monde. Personne ne peut plaire à tous, mais chacun a la liberté de choisir à qui s'adressent plus particulièrement ses mots. Une fois cette cible choisie, reste à émettre sur la bonne fréquence pour qu'ils puissent capter.

La meilleure fréquence reste « **WIT-FM** (What's In There For Me) ».

Autrement dit « Qu'Y a-t-il d'Intéressant Pour Moi ? ».

La meilleure façon d'être apprécié, influent, entendu reste **l'écoute**.

La meilleure source d'intérêt quand on parle en public reste **l'auditoire**.

- Qu'est-ce qui **LES** intéresse vraiment ?
- Quels sont **LEURS** besoins impérieux ?
- En quoi puis-je **LEUR** rendre vraiment service ?

Quand le centre des préoccupations se déplace de soi vers le public, on se présente devant un public dans une attitude de service et on cherche à apporter les solutions les plus pertinentes, donc dans l'action, la peur s'évanouit.

3. Partagez vos plus beaux trésors

Les étoiles ne sont pas avares de lumière. Elles offrent d'emblée tout l'éclat de leur rayonnement, sans crainte de s'appauvrir ou de ne pouvoir assurer la clarté du lendemain.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Parler en public est un moment privilégié pour se montrer généreux.

Votre audience vous fait cadeau de son attention, vous fait l'honneur de sa bienveillance, offrez-lui de la matière en abondance sur un sujet qui la passionne. Plus vous partagez votre savoir, plus vous assurez votre statut d'expert, plus les réactions de votre audience sont pertinentes et vous incitent à aller au-delà pour améliorer vos compétences, renforçant ainsi votre savoir...

- La générosité appelle la gratitude,
- La gratitude incite à la bienveillance,
- La bienveillance apporte la confiance.

4. Illuminez de votre sourire

Toutes les étoiles sont radieuses, elles diffusent leur lumière et leur chaleur, éclairant ce qui les entoure. Malgré l'obscurité de la nuit, elles apportent l'éclat ténu et lointain de leur clarté, qui contraste avec le reste.

Même si l'heure est sombre, si le sujet est grave, si l'atmosphère est tendue...

Rien ne vous oblige à être sombre, grave ou tendu quand vous prenez la parole.

Accentuez votre sourire, augmentez votre sincérité, apaisez votre débit.

Plus le stress se ressent, plus le contexte est noir, plus votre présence radieuse contraste et plus votre audience remarque votre éclat.

Il ne s'agit pas ni de forcer, ni d'emprunter un rôle exagéré, juste de renforcer son engagement présent, sa disponibilité devant les autres, en offrant le meilleur de soi-même pendant ces instants si particuliers.

5. Autorisez-vous à briller

Qui penserait à empêcher les étoiles de briller ? Elles sont là pour ça !

Qui penserait à empêcher quelqu'un de briller ? Vous êtes là pour affirmer vos convictions !

Pourtant, souvent, on se censure soi-même.

On craint d'en faire trop, de paraître trop sûr de soi, d'être trop atypique...

Plutôt que de prendre le risque d'être de trop... on reste gris muraille.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Seulement, le gris muraille n'est attrayant pour personne. Le gris sert de faire-valoir aux autres couleurs. Son rôle est confortable, mais on l'oublie.

Le message porté par le gris, on l'oublie.

Pour qui passer tant de temps à préparer, pour quoi consacrer tant d'efforts à répéter sa présentation, si elle disparaît en fumée, oubliée sitôt prononcée ?

Peut-être serez-vous trop ceci, trop cela... et après ?

Si vous prenez le risque pour que votre message passe, pour que vos idées soient entendues, pour que les ressources dont vous avez besoin vous parviennent...

Qui sera fier de cette réussite ?

On prête ces mots à Ralph Wald Emerson : « *Les grands hommes, les génies, les saints, n'ont fait de grandes choses que parce qu'ils étaient inspirés par un grand idéal. On a besoin d'accrocher sa charrue aux étoiles.* »

Être porté par un grand idéal et ne jamais le perdre de vue...

C'est s'autoriser à briller et accrocher son rêve à une étoile...

A propos de l'auteur



Article écrit par **Marianne DUPUIS JANIN**, passionnée de communication et de sciences humaines.

Depuis 5 ans, je fais voyager les enfants à l'autre bout du monde, je défends mes convictions avec ardeur, je donne des formations inoubliables, je redonne des perspectives à ceux qui cherchent du travail et tout ceci... avec des mots, juste de simples mots, chaque jour.

Constamment fascinée de voir combien des mots tout simples, peuvent créer d'émotion chez ceux qui m'écoutent et les inciter à donner le meilleur d'eux-mêmes, j'ai voulu partager cette expérience si merveilleuse et si souvent renouvelée, à travers le blog [Parler en public online](#).

Les chroniques de M. Le Consultant, les analyses de discours, les techniques présentées y sont autant d'outils pour vous aider à réussir votre prochaine prise de parole en public, avec conviction et en confiance.

Visitez son blog : [Parler en Public Online](#)

5 moyens de faire parler votre interlocuteur

Quand on travaille pour des clients, on a besoin de savoir **exactement ce qu'ils veulent pour les satisfaire au mieux**. Votre réputation, en tant que professionnel, en dépend. Pour cela, il faut les **faire parler**...

Plus ou moins, bien sûr : si vous proposez un service ou un produit relativement standard, vous devriez arriver à fournir quelque chose de correct même si vous avez affaire à un mutique.

Pour un [biographe](#), c'est plus compliqué : quand on écrit **la vie de quelqu'un**, on a besoin **qu'il la raconte**. Forcément. S'il ne dit rien... Vous êtes mal ! Alors, comment le faire parler ?

1. *Offrez-lui votre plus beau sourire*

C'est idiot, c'est tout simple, vous le faites peut-être déjà sans y penser, mais c'est l'un des trucs les plus efficaces qui existent pour **mettre les gens en confiance** : leur **sourire**.

Vous en doutez ? Faites l'expérience. Essayez d'entamer une discussion en arborant votre **tête des mauvais jours**. Avec qui que ce soit (votre conjoint, vos enfants, un ami ou un inconnu) vous n'allez **pas aller bien loin**.

Par contre, si vous **souriez**, vous montrez votre **disponibilité**. Le **plaisir** que vous avez à écouter. Vous êtes **agréable** à regarder. Votre voix est plus chaude.

En bref, vous déclenchez les confidences.

2. *Laissez-le finir ses phrases*

Cela vous paraîtra sans doute évident, mais à y regarder de plus près, ce n'est pas si facile !

Il y a forcément des moments où vous n'êtes pas sûr d'avoir bien compris, où vous avez **besoin de précisions**. Dans ce cas, êtes-vous sûr de ne pas interrompre votre client ? De **le laisser terminer** son exposé ? Reconnaissez que ce n'est pas toujours le cas... C'est pourtant primordial.

Alors, **notez vos questions** et attendez pour les poser que le silence s'installe. Vous en apprendrez toujours plus.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

3. Copiez ses attitudes

« Qui se ressemble s'assemble » dit le dicton. Il y a toujours du vrai dans ces petites phrases. Voyez ces ados qui s'habillent tous de la même manière et marchent tous au même rythme : c'est leur façon de se reconnaître et de **se sentir bien ensemble**.

Votre client n'est sans doute plus adolescent, mais il est comme tout le monde : il se sent plus à l'aise avec quelqu'un qui lui semble **familier**.

Il se tient bien droit sur sa chaise ? Faites de même. Ses jambes se croisent et se décroisent au rythme de ses phrases ? Ne restez pas statique ; croisez vous aussi les jambes.

Il ne s'agit pas de mimer tous ses gestes : vous obtiendriez dans ce cas un effet totalement contraire. Mais assurez-vous de dégager **quelque chose qui lui ressemble**.

4. Mangez et buvez

Que vous soyez croyant ou non, vous avez forcément déjà vu des représentations de la cène, le dernier repas du Christ. Il y a des millénaires qu'on le sait : partager le repas de quelqu'un permet de « **communier** » avec lui.

Votre client n'est pas différent.

Qu'il vous propose un verre d'eau, un café, un thé à la menthe, un morceau de gâteau aux noix ou une pâtisserie au sésame, acceptez. Mangez à son rythme. Buvez ce qu'il boit. **Partager sa nourriture, c'est l'accepter** dans son entièreté. Vous reconnaître en lui.

C'est particulièrement important (et efficace) lorsque vous êtes issus de cultures différentes.

5. Dévoilez-vous un peu

Encore une fois, il s'agit de **créer un lien** entre votre client et vous. Un début de **complicité**. Pour bien parler de lui (ou pour parler librement) votre client a besoin de se sentir à l'aise. D'avoir l'impression de parler à **un ami**.

Vous portez le même prénom ? Soulignez-le. Vos vêtements sont de la même couleur ? Amusez-vous de cette coïncidence. Vous connaissez la ville de son enfance ? Évoquez les souvenirs que vous en avez.

Faites en sorte de **ne plus être un étranger**.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Tous ces trucs ont un objectif commun : mettre votre client **en confiance**.

À qui vous confiez-vous le plus facilement : à quelqu'un qui reste distant ou à quelqu'un qui vous semble proche ?

A propos de l'auteur



Florence CLERFEUILLE, écrivain public biographe, alimente [son blog](#) deux fois par semaine.

Vous y découvrirez tout ce que le livre de votre vie va vous apporter.

Vous y apprendrez également comment exercer à votre tour le métier de biographe, en visitant la catégorie [Pour aller plus loin](#).

Visitez son blog : [A mots déliés](#)

5 conseils pour vous jouer des barrages au téléphone

Comment déjouer les barrages ?

Ou comment faire un pied de nez aux barrages !

Voici mes cinq meilleurs conseils.

Imaginons...

Vous souhaitez créer votre entreprise indépendante et vous devez chercher vos premiers clients... et les suivants... et encore les suivants...

Ou bien :

Votre entreprise fonctionne déjà, mais vous devez rapidement développer votre chiffre d'affaires et, pour cela, trouver des nouveaux clients.

Mais comment faire ?

Vous n'êtes pas -encore- Crésus et ne disposez pas de moyens illimités, que ce soit en temps ou en finances.

Vous avez bien réfléchi, bien pesé toutes les solutions à mettre en œuvre pour que cette recherche de clients donne des résultats aussi rapides que possible et qu'elle ne vous revienne pas trop cher.

Et soudain, l'illumination, car vous aurez suivi [mes conseils](#) : la solution la plus rapide et la moins coûteuse, c'est, bien sûr, le téléphone.

Vous allez appeler des entreprises pour leur proposer, de vive voix et en direct, vos services.

C'est ce qui vous reviendra le moins cher, puisque, si vous la pratiquez vous-même, cette prospection ne vous coûtera que le temps que vous y consacrerez.

Elle sera totalement gratuite sur le plan financier.

Merci aux nouveaux forfaits des opérateurs actuels, qui nous permettent d'appeler en illimité y compris hors de France, moyennant un tout petit abonnement.

Vous venez enfin de vous décider à vous lancer dans une campagne de prospection téléphonique.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Vous prenez votre courage à deux mains - eh oui, vous ne l'avez peut-être encore jamais fait et cela vous fait un peu peur - et, enfin, vous décrochez votre téléphone.

Bien entendu, auparavant, vous avez :

- défini votre cible et constitué votre fichier,
- élaboré votre argumentaire, les réponses aux questions et aux objections que ne manqueront pas de vous poser vos prospects, vous êtes prêt.

Mais, au bout d'un certain nombre d'appels, la déception commence à poindre son petit nez moqueur (oui, je sais, à quoi cela ressemble t-il, un petit nez moqueur ? Vous préférez un petit nez mutin ?) : Vous n'avez pas réussi à joindre la plupart de vos interlocuteurs !

Ce que vous n'aviez pas prévu est arrivé : on vous a claqué la porte au nez !

Et, parfois, très brutalement !

Ou, plus exactement, ces méchantes standardistes, ces vilaines secrétaires vous ont opposé des barrages apparemment infranchissables.

Mais non, elles ne sont ni méchantes ni vilaines, ces charmantes jeunes femmes.

Elles exercent, tout simplement, leur métier.

Elles ont pour instruction de filtrer les appels et de ne laisser passer que ceux qui répondent à des critères très précis.

Ces critères privilégient les amis et relations professionnelles de leur patron, mais en aucun cas ces enquiquineurs de démarcheurs, quémandeurs et inconnus de tout poil qui n'appellent que pour faire perdre son temps à leur Maître vénéré.

Alors, à la fin de votre première journée, vous vous retrouvez tout déçu de n'avoir pu joindre qu'une très faible partie de votre cible.

Vous avez passé une journée entière à vous heurter à des "Quel est l'objet de votre appel ?", "Monsieur MonPatron vous connaît-il ?", "Attend-il votre appel ?", "Si vous ne connaissez pas son nom, je ne peux pas vous le passer !" et autres "Envoyez lui une proposition écrite !".

Et le découragement vous gagne.

Votre bel enthousiasme de ce matin a laissé la place à la certitude que vous n'y arriverez jamais.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Vous avez dit jamais ?

Êtes-vous bien sûr qu'il n'y a aucune solution ?

Eh bien, je vais peut-être vous étonner, mais des solutions, il y en a plusieurs.

Allez, ne me racontez pas d'histoires, Elena, j'ai bien vu comment ça se passe, c'est impossible !

Mais "impossible" n'existe pas, paraît-il, en français, n'est-ce pas ?

Eh bien si, c'est possible !

Et je vais vous raconter comment.

Vous allez, désormais, franchir les barrages.

Non, cela ne fonctionnera pas à tous les coups, bien sûr, ce serait trop beau.

Mais je vais vous faire découvrir quelques astuces qui vous permettront de joindre certains interlocuteurs qui vous semblaient hors d'atteinte.

Je dois préciser que, ces astuces, je les ai, régulièrement, utilisées moi-même et je sais qu'elles fonctionnent souvent.

Je les ai testées, validées et approuvées.

1. Appelez à l'heure du déjeuner ou à un autre moment de la journée

Prenons le cas le plus simple : ce barrage n'était opéré que par une seule personne.

Vous êtes tombé, par malchance, sur quelqu'un qui, pour quelque raison que ce soit, avait décidé, de son propre chef ou non, de ne pas vous passer votre interlocuteur (instructions reçues, mauvaise humeur, votre voix ne lui a pas plu, ou toute autre raison plus ou moins fumeuse).

Tentez, tout bonnement, d'appeler à l'heure du déjeuner ou à un autre moment de la journée.

Peut-être aurez-vous la chance de "tomber" sur une autre personne de l'accueil qui ne refusera pas, elle, de vous mettre en relation.

Cela peut arriver, c'est l'astuce la plus simple, n'hésitez pas à la tenter.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

2. Appelez après les heures de travail classiques

Elle est assez connue, mais cela vaut tout-de-même la peine de la rappeler.

Appelez après les heures de travail classiques.

Si vous appelez après 18h, vous augmentez vos chances, car à cette heure-là, la plupart des secrétaires et standardistes rentrent chez elles.

En revanche, de nombreux cadres sont encore présents et, souvent, ils répondent à une ligne qui sonne.

Et eux, ils n'ont pas, en général, de consignes de barrage.

Courez la chance que votre interlocuteur soit encore présent, et demandez-le, tout simplement, à celui qui vous répond.

Dans certaines entreprises qui ont la culture du secret, même les cadres peuvent faire barrage, mais c'est relativement rare.

Et ici aussi, tenter votre chance ne vous coûte rien.

3. Demandez à parler à Monsieur MARTIN

Si vous appelez une grande société qui compte de très nombreux salariés, tentez cette astuce, elle fonctionne assez souvent.

Le nom de famille MARTIN est le plus répandu en France.

Eh non, ce n'est pas DUPONT, c'est MARTIN !

Les grosses sociétés ont, en général, un personnel nombreux à l'accueil téléphonique.

Alors, lorsque vous vous êtes heurté à un barrage, rappelez, vous avez toutes les chances de "tomber" sur une autre personne, qui ne reconnaîtra donc pas votre voix.

Ou bien attendez une heure ou deux, ou le lendemain, et rappelez.

Demandez à parler à Monsieur MARTIN.

Ici, trois cas de figure :

- **Première éventualité :**

On vous met directement en relation avec Monsieur MARTIN.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Dans ce cas idéal, sans lui demander, bien sûr s'il est bien Monsieur MARTIN, dites lui : "Bonjour Monsieur, vous êtes bien le Directeur Financier ?" ou bien : "je vous appelle en votre qualité de Directeur Financier".

Si, par un miracle extraordinaire, Monsieur MARTIN est bien le Directeur Financier, tout va bien, vous l'avez obtenu sans difficulté.

Ce miracle, très rare, m'est arrivé une fois.

Mais, dans la plupart des cas, il vous répondra que vous faites erreur.

Dans ce cas, excusez-vous et demandez-lui s'il a la possibilité de transférer votre appel vers le poste du Directeur Financier.

Dans la plupart des cas, s'il en a la possibilité technique et s'il sait le faire, il vous transférera.

Surtout, ne lui demandez pas le nom du Directeur Financier, cela pourrait lui mettre la puce à l'oreille et, soit il refuserait de continuer, soit il commencerait à vous poser des questions gênantes.

Soyez naturel, parlez-lui tranquillement de votre ton le plus professionnel et aimablement un poil autoritaire et vous avez toutes vos chances.

- **Deuxième éventualité :**

La standardiste vous répond "il n'y a pas de Monsieur MARTIN, chez nous, mais une Madame MARTIN !".

Dans ce cas, vous rétorquez, en souriant "j'ai dit Monsieur MARTIN, pardonnez-moi, je voulais dire Madame MARTIN, je ne sais pas à quoi je pensais".

Et, si vous avez de la chance, vous serez dirigé vers Madame MARTIN, à laquelle vous servirez le petit scénario que nous venons de voir.

- **Troisième éventualité :**

Aucun MARTIN ne travaille ici.

Ne vous découragez tout-de même pas !

Si vous tenez absolument à cette société, recommencez, quelques jours plus tard, avec un autre des noms très répandus en France.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

4. Tentez de composer plusieurs numéros très proches

Cette astuce, je l'ai utilisée de nombreuses fois et elle fonctionne très souvent, toujours pour des sociétés très importantes qui disposent de nombreuses lignes téléphoniques, qu'elles soient regroupées ou non.

Si, par exemple, le numéro de la société est : 01 00 00 00 24, il vous suffit de tenter de composer plusieurs numéros très proches : 01 00 00 00 25, 01 00 00 00 30, 01 00 00 00 20, etc.

Souvent, vous arriverez sur un poste interne et là, vous utilisez le discours que nous avons vu plus haut.

Par ce moyen j'ai, d'ailleurs, obtenu le numéro "géographique" d'une société qui ne dévoile au public que son numéro très largement surtaxé.

Pour elle, j'ai tenté d'utiliser, de cette façon, son numéro de fax et ça a marché !

5. Allez faire un tour sur le site : *societe.com*

Et, puisque cet article est limité à 5 astuces, voici celle qui m'a le plus amusée.

J'ai appelé une petite société et la personne qui m'a répondu, non seulement ne voulait absolument pas me passer son Directeur, mais, de plus, refusait obstinément de m'indiquer son nom.

Eh oui, il y a des sociétés, comme ça, où on refuse de vous indiquer le nom du gérant, alors qu'il est tellement facile de le découvrir seul !

Je me suis prise au jeu et, pour lui montrer que je ne suis pas née de la dernière pluie et que je ne m'en laisse pas conter, j'ai décidé de trouver, moi-même, ce nom.

Vous connaissez sûrement cela :

Je me suis rendue sur le site : *societe.com* (accès gratuit aux informations de base d'une société) et, simplement en indiquant le nom de la société ainsi que sa ville, j'ai trouvé, immédiatement, le nom du gérant.

Et je me suis fait un plaisir de rappeler ma désagréable secrétaire en lui demandant de parler à Monsieur UNTEL.

Sur ce site, le nom de la société suffit, mais le nom de la ville est utile au cas où plusieurs sociétés différentes porteraient le même nom.

Voici, donc, mes cinq conseils pour vous rire, bien souvent, des barrages.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Mais vous en trouverez, bien entendu, de nombreux que vous ne pourrez pas franchir.

Ne vous obstinez pas trop longtemps, faites une croix sur les sociétés en question, tant pis pour elles, elles ne vous méritent pas.

Et voguez tranquillement vers des cieux plus cléments, car je suis certaine que de très nombreuses entreprises seront très heureuses de recevoir votre proposition.

Et puis, au lieu de considérer ces barrages comme des difficultés, prenez cela comme un jeu, jouez au détective, amusez vous !

Vous verrez que, contrairement aux idées reçues, la prospection téléphonique est une technique très agréable à pratiquer et qu'elle peut donner, lorsqu'elle est bien utilisée, de très rapides résultats.

Elle peut donc être très rentable très vite.

Elle présente de nombreuses qualités, inexistantes dans tous les autres modes de prospection.

[Il vous suffit d'en maîtriser parfaitement le fonctionnement.](#)

Alors, prenez du plaisir à la pratiquer, accordez lui le temps, les efforts et la confiance qu'elle mérite, elle vous le rendra bien.

Et surtout, amusez vous !

A propos de l'auteur



Article rédigé par **Elena POINT**.

Visitez son blog : [Bible Télémarketing](#)

Intéressez votre public, à l'oral comme à l'écrit

Voici le thème de mon dernier cours à destination de mes étudiants en école d'ingénieur : **comment comprendre l'absence de motivation à se mettre au travail.**

Jusque-là tout va bien.

Le sujet les préoccupe : ils sont sous-motivés, ils n'arrivent pas à se mettre au boulot, ils se demandent comment ils vont venir à bout de leurs révisions pour la semaine suivante.

J'ai passé trois semaines à préparer mon intervention : j'ai lu trois bouquins sur la procrastination, j'ai conçu un PowerPoint dément, mis au point trois exercices de mise en situation et révisé mes cours de socio (de quand j'étais moi-même étudiante...) pour être à jour.

Bref. Je suis surpréparée pour ce cours.

Je commence par les exercices de mise en situation. Les étudiants adhèrent. Ils participent, s'intéressent, échangent entre eux et avec moi.

Jusque-là tout va bien. Je roule. Je me sens super-intéressante. Les étudiants me suivent où que j'aille.

Et c'est là que je sors mon PowerPoint.

J'aimerais tout de même, pour ma défense, rappeler deux ou trois choses :

- **Premièrement** : j'ai fait des études de SCIENCES HUMAINES à l'université. Une Licence de Science Politique. Un Master de Psychologie. Un Doctorat de Sociologie. Aucun de mes profs n'a jamais projeté le moindre PowerPoint dans un de ses cours.
- **Deuxièmement** : j'ai fait des études de SCIENCES HUMAINES à l'université. 60 % d'échec dès la première année. Aucun de mes profs ne s'est jamais inquiété auprès des étudiants de savoir si le contenu du cours les intéressait.
- **Troisièmement** : j'ai fait des études de SCIENCES HUMAINES à l'université. Si on n'était pas intéressé, pas motivé ou qu'on ne comprenait pas, on n'avait qu'à aller voir ailleurs...

Où est-ce que je veux en venir ?

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Chaque fois que je donne un cours, je me pose systématiquement cette question : comment vais-je intéresser les étudiants à ce que je vais leur raconter ?

Mais je vous avoue que parfois, le naturel (et le conditionnement de 8 années d'études supérieures) revient au galop. Malgré moi, je vous assure.

Donc. Je sors mon PowerPoint et je me lance dans un long (TRES long) développement sur l'échec scolaire (d'un point de vue sociologique, avec statistiques et tableaux à l'appui), l'ascenseur social qui est en panne, le déterminisme de la profession des parents, les conflits intergénérationnels, etc.

Je pense qu'à ce stade, même vous, je vous ai perdu.

Je me tourne alors vers mes étudiants : les regards sont dans le vague, les stylos tournoient, l'œil est fixé sur l'horloge du portable...

Je choisis donc de consacrer les 10 dernières minutes du cours à débriefer : à quel moment les ai-je perdus et pourquoi ?

Face à mon air déconfit mais néanmoins engageant, les réponses sont sincères : « je ne me sens pas concerné », « c'était trop théorique », « je n'ai rien compris », « je pensais à autre chose », « je ne voyais pas où ça allait nous mener ». Et puis tout de même : « moi, j'ai trouvé ça passionnant ! »

Le soir même, je retravaille tout mon contenu pour l'adapter en fonction des retours qui m'ont été faits : je transforme le fond, la forme et finalement toute l'organisation de la séquence.

Je vous avoue que même avec huit années d'expérience à mon actif, je continue de remodeler mes interventions en fonction des retours spontanés ou implicites des étudiants.

Comment les intéresser à ce que je leur raconte ? Comment adapter mon intervention pour les rendre acteurs de l'apprentissage ?

Car qu'il s'agisse de préparer une présentation orale ou d'écrire un article, stimuler l'intérêt des personnes auxquelles on s'adresse ne repose que sur un seul principe : rendre son public actif.

Évidemment, il ne s'agit pas de les amener à danser sur les tables ou à sauter devant leur ordinateur. Mais il faut que leur esprit soit en éveil...

Comment faire concrètement ?

Voici mes cinq conseils, à suivre si je parviens à vous convaincre de leur intérêt...

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

1. Racontez des histoires

J'ai un ami professeur de SVT dans un lycée. Il m'a raconté que pour susciter l'intérêt de ses élèves pour le chapitre portant sur l'immunologie, il leur a inventé une histoire...

Un monde fantastique. Des elfes, des trolls, une guerre terrible et un château assiégé. Les elfes défendent le château fort. Les trolls le prennent d'assaut. La lutte est rude...

Mon ami avait prévenu les élèves que le château constituait une métaphore du corps humain : quels étaient les zones les plus vulnérables ? Les trolls représentaient les microbes, les elfes les anticorps, et chaque attaque créait de nouvelles blessures...

À mesure que l'histoire évoluait, les notions de cours étaient introduites. Les élèves, attentifs, mémorisaient chaque concept à chaque nouvelle péripétie.

Raconter une histoire permet au processus d'identification d'opérer : l'auditeur (ou le lecteur) se met à la place des protagonistes. Il vit l'histoire en se projetant comme héros des épreuves rapportées.

L'histoire possède également son propre cheminement logique : les associations créent des liens qui favorisent à la fois la compréhension du contenu et sa mémorisation.

Elle permet enfin de favoriser le processus d'évocation mentale : celui qui écoute (ou lit) se crée plus facilement des images ou un récit dans la tête. **Il vit l'histoire par procuration et en vient donc à se poser les questions que se pose le protagoniste principal du récit...**

2. Amenez votre public à se poser des questions

Gaston Bachelard a dit que « toute connaissance était une réponse à une question ».

Vous voulez informer, transmettre un message, communiquer vos idées ou vos passions ? Il faut que vous ameniez votre auditoire (et vos lecteurs) à se questionner.

C'est là que tous les publics ne se valent pas. Lorsque vous proposez des « réponses » sur Internet Comment faire ceci ? Comment résoudre tel problème ? Comment apprendre à faire telle chose ? Etc., il y a de grandes chances pour que les personnes qui viennent vous écouter ou vous lire se soient questionnées sur votre sujet avant même de savoir ce que vous aviez à en dire.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

C'est par exemple votre cas si vous prenez la peine de lire cet article : vous vous posiez déjà la question de savoir comment intéresser votre auditoire ou vos lecteurs avant de le lire. Vous pouvez être en difficulté et rechercher des réponses, ou un expert en la matière et être en train de repérer si nos idées et expériences concordent, ou encore désireux de comparer votre expertise à la mienne...

Toujours est-il que sur Internet, les personnes qui viennent lire vos articles ont pour la majorité d'entre elles un intérêt préalable pour la thématique du contenu que vous proposez.

Mais comment faire quand votre public est captif ou contraint ? Oh, doux plaisir du métier d'enseignant...

Il faut que vous parveniez à amener les étudiants à se poser les questions que vous vous êtes vous-mêmes posées.

Même chose à l'écrit : pas d'apprentissage sans désir d'apprendre. Pas de désir d'apprendre sans mystère à élucider. Or, élucider des mystères suppose de se poser des questions. Lesquelles ? Comment ?

C'est là que votre talent de pédagogue s'exerce : l'histoire vous conduit à soulever des questions essentielles... auxquelles vous allez ensuite vous attacher à répondre dans le cadre de votre développement.

Vous introduisez votre propos grâce à une histoire étonnante. Vous posez des questions pertinentes qui donnent envie à votre public d'en savoir plus... mais vous n'êtes pas encore au bout de vos peines.

Pour le moment, vous en êtes encore à l'introduction.

3. Annoncez clairement où vous voulez en venir

Il m'arrive régulièrement de lâcher un bouquin ou de décrocher d'une conférence parce que je ne comprends pas où l'auteur veut en venir.

Plus les étapes de votre argumentation seront lisibles, plus cela sera simple (et donc engageant) de vous suivre.

Sur le Web, le fait d'écrire des articles courts ou de proposer des vidéos de moins de 5 minutes aide à la structuration du propos. Un article : 500 mots, 3 à 5 parties, quelques liens et des commentaires. L'information est fractionnée. On va à l'essentiel. On clique si on veut en savoir plus.

Plus on s'allonge, mieux on doit savoir où l'on veut en venir... Et l'annoncer. Soigner le plan, l'annonce des transitions et la conclusion.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Plus facile à dire (et écrire) qu'à faire. Preuve avec cet article qui s'annonce interminable...

4. Illustrez votre propos par des exemples concrets

Vous en êtes au développement ?

Votre histoire est ficelée, votre problématique posée et votre plan annoncé. **Sachez que le degré d'attention est également très dépendant du niveau de compréhension** : un contenu « trop » facile ? Un contenu « trop » complexe ? Un débit « trop » lent ou « trop » rapide ? Autant d'arguments qui justifient que l'on passe à autre chose...

Lorsqu'il s'agit d'un article, vous faites défiler le texte en ne lisant que les caractères en gras ou les titres de chapitre...

Pour une vidéo, vous cliquez au hasard pour faire avancer le propos, ou vous surfez sur vos messages (ou ailleurs) pendant que le document défile sans vous... pour y revenir dès qu'un mot vous interpelle.

Nous avons tous nos stratégies pour continuer à nous activer lorsque nous sentons notre attention vaciller.

L'une des données qui joue un rôle déterminant concernant notre concentration est donc notre degré de compréhension.

Celui-ci est très dépendant de notre capacité à évoquer mentalement : sommes-nous en mesure de nous créer des images mentales pour illustrer ce que nous lisons ou ce qui nous est dit ? Pouvons-nous nous redire dans notre tête ce que l'on nous raconte ou ce que nous lisons, tout en y attribuant du sens ?

Dès que notre propos devient théorique, nous mettons en difficulté nos auditeurs (ou lecteurs). Alors, de deux choses l'une : soit ils sont familiers des concepts que nous abordons et ils restent attentifs, soit le contenu est nouveau et leur demande un effort de compréhension et il y a de grandes chances qu'ils décrochent...

Comment maintenir leur intérêt dans cette situation ?

En usant du moyen pédagogique par excellence : l'illustration par un exemple concret.

Par exemple ?

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Revenons sur l'expérience que j'ai partagée au début de cet article : j'avais perdu l'attention de presque tous mes étudiants en partant dans un développement sociologique très théorique auquel ils n'étaient absolument pas préparés.

Je souhaitais pourtant qu'ils puissent trouver dans mon intervention matière à réflexion concernant la démotivation qu'ils éprouvaient à se mettre à leur travail scolaire.

Comment ai-je procédé pour remanier mon cours ?

J'ai repris tous les points d'analyse et les problèmes que je souhaitais aborder, et je les ai chacun introduits à l'aide d'une situation concrète d'étudiant en difficulté. Illustré par l'histoire de personnes auxquelles ils pouvaient s'identifier, les groupes suivants ont eu beaucoup moins de difficulté à s'intéresser à ce que je leur racontais.

Par ailleurs, plus vous connaîtrez votre public, plus vous pourrez faire des liens avec ce qui le préoccupe.

Ce conseil s'inspire d'un principe psychologique fondamental et est cohérent avec le résultat de nombreuses recherches menées sur le fonctionnement du cerveau.

Quel est le principe psychologique dont je parle ?

Si une personne se sent comprise, écoutée et reconnue dans ses préoccupations, elle aura tendance à accorder de l'attention et de la bienveillance à son interlocuteur. Marshall B. Rosenberg décrit particulièrement bien ce phénomène dans son ouvrage intitulé Initiation à la communication non violente.

Je reprends l'exemple de mon ami enseignant en SVT. Avec Le Seigneur des Anneaux (films, livres, jeux vidéos...), tous les romans d'héroïc fantasy et les jeux en ligne d'aventures dont vous êtes le héros (Warcraft...), la plupart des lycéens sont familiers d'un ou plusieurs mondes imaginaires incluant des elfes, des trolls ou autre histoires de châteaux forts.

Raconter une histoire qui prend place dans cet univers permet de susciter l'intérêt et d'accompagner la réflexion vers des sujets a priori moins connus ou susceptibles de stimuler la curiosité... comme l'immunologie.

Quelles découvertes sur le fonctionnement du cerveau permettent par ailleurs de stimuler l'intérêt en suivant ce conseil ?

Pour mémoriser un contenu, nous avons besoin d'évoquer mentalement les informations.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

Pour ce faire, nous utilisons les contenus que nous avons déjà en mémoire, afin de les associer aux nouveaux.

En tant qu'enseignante, oratrice ou rédactrice d'un article, si j'introduis un exemple, une idée ou un concept avec lequel mon interlocuteur est déjà familier, pour ensuite lui associer un contenu inédit, je favoriserai à la fois ses capacités de réflexion, de compréhension et de mémorisation. Et donc également son intérêt pour ce que je souhaite lui transmettre.

5. Utilisez tous les canaux de communication à votre disposition

Nous avons tous nos « canaux de communication » privilégiés.

En pédagogie, ce principe renvoie à la notion de « profil pédagogique » : visuel, auditif ou kinesthésique.

Les personnes au profil visuel sont plus réceptives aux informations de nature visuelle : photo, dessin, film, schéma, carte, graphique, formule, etc.

Les personnes au profil auditif sont plus réceptives aux informations de nature textuelle (orales ou écrites) : article, livre, explications formulées ou rédigées intégralement.

Les personnes au profil kinesthésique sont plus réceptives à ce que vous avez à leur transmettre dès lors qu'elles peuvent immédiatement « mettre en pratique ».

Elles sont ainsi plus à l'aise lorsque vous leur proposez des démonstrations sous forme de films, des exercices pratiques, des mises en situation ou que vous les invitez à participer activement.

Vous pouvez suivre mes quatre conseils précédents sans pourtant retenir l'attention, du simple fait que vous vous adressez à votre public sur un mode auquel il n'est pas réceptif.

Je suis moi-même d'un profil pédagogique auditif : je parle beaucoup, j'explique oralement en long en large et en travers, je fais de grands gestes, j'illustre mon propos par de nombreux exemples concrets et j'annonce systématiquement où je veux en venir.

Pourtant, jusqu'à ce que je découvre cette notion de « profil pédagogique », lorsque je m'adressais à un public composé essentiellement de « visuels », mon enthousiasme n'était jamais à la hauteur de l'intérêt que je suscitais.

J'avais beau m'escrimer à expliquer, réexpliquer et raconter toutes les histoires que je voulais, mon discours tombait souvent à plat.

25 conseils pour apprendre à Mieux Communiquer

C'est l'usage du PowerPoint qui m'a sauvé.

Au début, ils étaient en noir et blanc, sans image, remplis de phrases toutes plus longues les unes que les autres...

Dès l'instant où j'ai compris que certains de mes étudiants ne parvenaient pas à s'intéresser à ce que je leur racontais simplement parce que je ne leur parlais pas la « langue mentale » avec laquelle ils étaient familiers, ils sont devenus colorés, imagés, avec des mots-clés permettant d'aller directement à l'essentiel.

Je continue à parler (et à écrire de longues phrases...), mais j'agrémente mon propos d'illustrations, de photos, de schémas... couplés à des exercices, des mises en situation et des travaux pratiques de groupe.

Je peux vous assurer que l'attention de mes étudiants s'en est ressentie immédiatement.

Conclusion :

J'aimerais conclure cet article en mettant en avant que je trouve ces conseils le plus souvent ardu à mettre en œuvre.

Car comme souvent, c'est dans leur application pratique et quotidienne que la plupart des « bons conseils » dévoilent leur complexité.

Freud disait qu'enseigner faisait partie pour lui des trois métiers impossibles (avec la gouvernance et la psychanalyse). En ce qui me concerne, l'ouvrage est en tous les cas chaque jour à remettre sur le métier.

A propos de l'auteur



Article écrit par **Hélène WEBER**, du blog [Donnez du sens à vos études](#) : plus de 60 articles et vidéos disponibles pour vous motiver à travailler et vous aider à définir la méthode de travail qui VOUS convient.

Visitez son blog : [Donnez du sens à vos études](#)

Et si vous aussi vous aviez un article dans un livre ?

Vous avez **un blog** actif, et vous aussi vous avez envie d'être **présent** dans le prochain livre à paraître dans le style de celui-ci ?

C'est **possible** !

Inscrivez-vous sur le blog [Copywriting Pratique](#) si ce n'est pas déjà fait, pour être prévenu de l'ouverture du prochain événement inter-blogueurs.

Et **participez** !

Votre article se retrouvera dans un livre comme celui-ci, **personnalisé** avec l'adresse de **VOTRE blog** sur chaque page, et distribué gratuitement à des **milliers** de personnes.